

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN  
KARAKTERISTIK PASIEN DAN PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS  
KEDUNGMUNDU

Abdul Rozak<sup>1</sup>, Siti Amaliah<sup>2</sup>, Andra Novitasari<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

*Latar Belakang : Kepuasan pasien dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pada umumnya penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dilihat dari beberapa komponen, yaitu: 1) Tangibles (bukti nyata); 2) Reliability (kehandalan); 3) Responsiveness (daya tanggap); 4) Assurance (jaminan); 5) Empathy (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dan pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kedungmundu.*

*Metode : Penelitian ini merupakan studi observasional dan kuesioner dengan metode cross sectional dan dianalisis dengan uji statistik dengan tingkat kemaknaan 95% yang meliputi analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat terhadap variabel jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan. Sampel dalam penelitian ini adalah semua orang yang mengambil obat di Puskesmas Kedungmundu pada bulan Maret – April, didapatkan 100 dari 1.713 pasien dalam rata-rata satu bulan setahun terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling.*

*Hasil : Hasil analisis bivariat dari 100 responden, variabel usia ( $p = 0,274$ ) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan. Sedangkan jenis kelamin ( $OR = 3,434$ ;  $p = 0,028$ ), pendidikan ( $OR = 21,700$ ;  $p = 0,000$ ), pekerjaan ( $OR = 4,923$ ;  $p = 0,001$ ) dan pelayanan farmasi ( $OR = 9,893$ ;  $p = 0,000$ ) menunjukkan bahwa ada hubungan dengan tingkat kepuasan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin ( $OR = 3,434$ ;  $p = 0,017$ ), pendidikan ( $OR = 21,700$ ;  $p = 0,003$ ), pekerjaan ( $OR = 4,923$ ;  $p = 0,001$ ) dan pelayanan farmasi ( $OR = 9,893$ ;  $p = 0,000$ ) merupakan faktor risiko yang mempengaruhi tingkat kepuasan.*

*Kesimpulan : Ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan dan tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan. Jenis kelamin, pekerjaan dan pelayanan farmasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, namun pendidikan merupakan faktor yang paling berpengaruh.*

*Kata kunci : Kepuasan, Karakteristik Pasien, Pelayanan Farmasi*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

<sup>2</sup> Staf Pengajar Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

<sup>3</sup> Staf Pengajar Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang